Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Plan triennal

2014-2017

Canada

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Plan triennal 2014-2017

Cette publication est disponible en format électronique à l'adresse suivante : www.crtc.gc.ca.

Cette publication est également offerte en média substitut sur demande.

This document is also available in English.

Numéro de catalogue : BC9-15/2014F-PDF
Numéro ISSN : 1929-851X

Plan triennal du CRTC 2014-2017

Message du président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le Plan triennal du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour 2014-2017.

Le CRTC a récemment encouragé un plus grand dialogue avec les Canadiens – tant à titre de citoyens, de créateurs que de consommateurs – sur divers enjeux qui concernent leur système de communication. Le présent document vise à les aider à se préparer à participer aux diverses activités à venir, notamment nos consultations publiques. Pour le CRTC, ce document est aussi un important outil de planification dans lequel il fait preuve de responsabilité et de transparence envers le public canadien.

Le CRTC tient à ce que les Canadiens disposent d'un système de communication de calibre mondial qui sert leurs intérêts. Dans le plan triennal de cette année, vous trouverez une fiche de rendement qui fait le point sur les activités mentionnées dans le Plan triennal 2013-2016. Vous trouverez également les activités que nous comptons mettre en place au cours des trois prochaines années.

Par ces activités, le CRTC s'efforce de réaliser ses priorités, notamment de moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion, d'améliorer l'accès à des services de communication évolués et concurrentiels, de renforcer la sécurité des Canadiens au sein du système de communication et de mettre sur pied une organisation à rendement élevé.

Parmi les activités à plus court terme, nous comptons notamment organiser une consultation publique sur le système de télévision et entamer un examen des services de télécommunication de base dont les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique. Nous allons également commencer à faire appliquer la *Loi canadienne anti-pourriel* et nous lancerons le Centre de notification des pourriels. En même temps, nous nous préparerons à établir le Registre de communication avec les électeurs, si le Parlement décidait de nous donner cette nouvelle responsabilité.

En tant qu'institution publique, le CRTC doit rendre des comptes aux Canadiens tout en répondant à leurs besoins et à leurs intérêts, ce qui est d'autant plus important dans un environnement de communications qui subit des transformations appréciables alors que les Canadiens adoptent des technologies novatrices. En outre, nous sommes conscients de l'incidence de nos activités et de notre réglementation sur les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Par conséquent, nous devrons peut-être revoir certaines des activités qui figurent dans ce plan pour nous adapter à un marché dynamique qui évolue constamment.

Au CRTC, nous sommes impatients de commencer le programme ambitieux que nous nous sommes établi, de continuer à travailler dans l'intérêt du public et de remplir le mandat que nous a confié le Parlement. La rétroaction des Canadiens en cours de route sera non seulement instructive, mais nous aidera également à devenir un organisme de réglementation plus réceptif et digne de confiance.

Jean-Pierre Blais

Plan triennal du CRTC 2014-2017

Introduction

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente et surveille le système de communication du Canada conformément au mandat que lui a confié le Parlement. À ce titre, il doit notamment atteindre les objectifs stratégiques établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC assume aussi des responsabilités en vertu de la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP). Il s'acquitte de son mandat à partir de bureaux dans la région de la capitale nationale et de bureaux régionaux dans l'ensemble du pays, grâce à la participation de conseillers nationaux et régionaux et au soutien professionnel du personnel.

Ce plan triennal résume les principales activités que le CRTC prévoit poursuivre d'ici le 31 mars 2017 et présente un bilan de chaque activité qui, réalisée en 2013-2014, figurait dans le plan triennal de 2013-2016. Le présent document vise également à renseigner les Canadiens sur ce que le CRTC compte faire pour les aider à se préparer en vue de participer aux activités du Conseil. Le présent document est accessible au public sur le site Web du CRTC.

Résultats

En vertu de son mandat législatif, le CRTC vise à s'assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Cet objectif primordial s'appuie sur les trois jalons suivants :

CRÉER – Activités du CRTC qui permettent de s'assurer que le système de radiodiffusion fournit aux Canadiens un contenu attrayant et diversifié. La création d'émissions variées qui reflètent les attitudes, les opinions, les idées, les valeurs et la créativité artistique des Canadiens favorise leur participation à la vie démocratique et culturelle du pays. Les activités en cours comprennent notamment :

- analyser diverses demandes concernant l'attribution, le renouvellement et la modification de licences d'entreprises de radiodiffusion;
- accorder la certification canadienne aux émissions de télévision réalisées par des producteurs indépendants canadiens;
- surveiller la programmation et le rendement financier des entreprises pour garantir que ces dernières respectent la réglementation et leurs conditions de licence;
- approuver les fusions, les acquisitions ou les changements de propriété touchant des entreprises de radiodiffusion.

BRANCHER – Activités du CRTC qui permettent de s'assurer que les Canadiens, y compris les personnes handicapées, ont accès à un système de communication qui leur offre des choix de services de communication de qualité et abordables. Le système de communication renforce la structure sociale et économique du Canada et permet aux Canadiens d'avoir accès à un contenu canadien attrayant et diversifié. Les activités en cours comprennent notamment :

- assurer le respect des règles et des politiques, notamment celles relatives à la concurrence, à la qualité du service et à la gestion du trafic Internet;
- traiter les demandes concernant les tarifs et les modalités des services, y compris les demandes d'abstention de la réglementation des tarifs;
- gérer l'utilisation des numéros de téléphone au Canada;
- gérer le régime de contributions et de subventions qui soutient les services locaux de base de résidence dans les zones rurales et éloignées;
- régler les différends et les plaintes de l'industrie au moyen de processus officiels du Conseil ou d'un processus assisté par le personnel;

- coordonner les activités du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui est chargé d'aider le CRTC à élaborer des documents d'information, des procédures et des lignes directrices concernant diverses activités réglementaires.

PROTÉGER – Activités du CRTC qui permettent de contribuer à la protection et à la sécurité des Canadiens au sein du système de communication. En incitant au respect des mesures législatives et réglementaires et en veillant à leur application, le CRTC consolide la participation des fournisseurs à l'offre de services aux Canadiens améliorant la sécurité et tente de faire réduire les communications commerciales non sollicitées. Les activités en cours comprennent notamment :

- surveiller l'industrie pour vérifier si elle respecte les règles portant sur l'intensité sonore des messages publicitaires télédiffusés à la suite de plaintes du public;
- surveiller si l'industrie respecte les règles concernant le vol d'appareils mobiles sans fil en évaluant et en publiant les rapports d'étape annuels de l'industrie des services sans fil;
- promouvoir le respect de la LCAP et des Règles sur les télécommunications non sollicitées, incluant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), et tenir des enquêtes sur les cas potentiels de non-conformité;
- collaborer avec les organismes nationaux et internationaux de réglementation et d'application de la loi afin d'accroître le partage des renseignements et de coordonner les interventions;
- surveiller si l'industrie respecte le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, droits payables à l'administrateur de la LNNTE;
- tenir des activités d'information et de sensibilisation pour amener les consommateurs à faire des choix éclairés et à prendre des mesures pour se protéger, et pour mieux sensibiliser l'industrie aux exigences.

De plus, les activités du CRTC dans le cadre de chaque jalon s'appuient sur un engagement envers l'EXCELLENCE EN GESTION. Les activités en cours comprennent notamment :

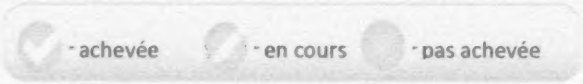
- consulter et informer les Canadiens, répondre à leurs demandes et à leurs plaintes par l'entremise de divers modes de communication traditionnels et novateurs;
- organiser des réunions du Conseil, des audiences et des processus publics;
- publier des avis, des ordonnances et des décisions;
- gérer des ressources financières, y compris les droits de licence en radiodiffusion, les droits de télécommunications et les droits de télémarketing;
- gérer des ressources humaines, des services d'aménagement des locaux et la sécurité;
- gérer la technologie de l'information et les systèmes de gestion de l'information, y compris traiter les demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- surveiller le système de communication du Canada et produire un rapport connexe;
- effectuer la planification et les rapports ministériels, y compris les rapports au Parlement et le rapport annuel sur les langues officielles au ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles;
- favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail;
- collaborer avec des partenaires nationaux et internationaux sur des questions relatives aux communications;
- offrir des services juridiques.

L'environnement des communications évolue sans cesse. Par conséquent, le CRTC aura peut-être à rajuster son plan pour tenir compte des nouveaux enjeux. Un plan triennal est publié chaque année en avril, au début de l'exercice du Conseil.

Plan triennal du CRTC 2014-2017

Bilan des activités de 2013-2014

Le plan triennal 2013-2016 du CRTC, publié en mai 2013, définit certains engagements pour l'exercice 2013-2014. Une liste des activités prévues est présentée ci-dessous. Certaines des activités ont été réalisées, certaines sont en cours et d'autres n'ont pas encore été réalisées. Par exemple, le CRTC peut avoir tenu des audiences ou des instances publiques pour un dossier l'an dernier, mais ne pas avoir encore publié de décision; par conséquent, l'activité est indiquée comme étant en cours. Certaines activités, par exemple les transactions de propriété, ne sont pas prévisibles et peuvent avoir entraîné l'annulation d'autres activités.



Activités en 2013-2014		État en avril 2014
Créer		
	Consultation publique sur la télévision	L'étape initiale de la consultation du public (2013-563) sur la télévision a été réalisée, notamment le lancement de *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l'avenir du système de télévision* (*Parlons télé*) et *Parlons télé : Faites votre choix.* La consultation publique sur la télévision se poursuivra en 2014-2015.
	Politique sur la radio commerciale	Des consultations ont été menées auprès d'intervenants clés afin de dégager les questions à examiner. Un avis de consultation publique visant certains éléments du cadre de politique actuel a été publié en octobre 2013. En 2014-2015, un cadre modifié de la Politique sur la radio commerciale sera publié.
	Politique sur la diversité culturelle	Un examen préliminaire des rapports d'ensemble sur la Politique sur la diversité culturelle, présentés par les diffuseurs, a été entamé, mais il a été mis en suspens à la suite du lancement de *Parlons télé.* Les projets en vue de l'examen de la Politique sur la diversité culturelle seront réévalués d'après le résultat de la consultation *Parlons télé.*
	Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique	Une recherche initiale a été entreprise afin de déterminer la portée de cette activité et de commencer à cerner des questions précises, y compris celles qui pourraient s'avérer pertinentes à la suite de la consultation *Parlons télé.*
	Attribution de licences de radio ethnique	Des recherches ont été menées et des consultations avec les principaux intervenants ont eu lieu.
	Distribution et renouvellement de licence des services de télévision indépendants	En août 2013, le CRTC avait traité plus de 100 demandes dans le cadre de cette instance, la majorité émanant de petits services de programmation indépendants. Des services de télévision ont obtenu une distribution obligatoire au service numérique de base des entreprises de radiodiffusion à la suite d'une politique réglementaire de radiodiffusion (2013-372). Ces services de programmation comprennent les services pour les personnes handicapées, un service qui offre de la programmation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire et de la programmation pour les Autochtones.
	Politique sur les avantages tangibles	Une consultation publique (2013-558) sur divers aspects de l'approche du CRTC quant aux avantages tangibles et visant à déterminer la valeur d'une transaction a pris fin au début de 2014. En 2014-2015, le Conseil publiera une décision sur cette instance.
	Fusion de BCE et d'Astral	En juin 2013, le CRTC a publié des décisions de radiodiffusion (2013-308, 2013-309 et 2013-310) qui approuvent la fusion proposée de BCE et d'Astral sous réserve de conditions, notamment le dessaisissement de plusieurs biens.

	Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale	Le CRTC a publié des décisions (2013-578 et 2013-585) en octobre 2013 concernant la tenue de vérifications des renseignements sur les abonnés et l'établissement de dispositions de base relatives à la non-divulgation. Le CRTC rédigera la version définitive du règlement qui permettra d'appliquer les décisions du Conseil.
	Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la *Loi sur les langues officielles*	Le CRTC a organisé deux rencontres du groupe de discussion avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour discuter des questions d'intérêt et les informer des processus qui pourraient les toucher.
Brancher		
	Cadre de réglementation et plan de modernisation de Norouestel	Une politique réglementaire de télécom (2013-711) a été publiée en décembre 2013. Dans cette décision, le Conseil détermine qu'il juge convenable la réglementation par plafonnement des prix en utilisant la structure des ensembles actuelle avec des modifications mineures; qu'il surveillera la mise en œuvre du plan de modernisation de Norouestel; qu'il a modifié les tarifs du service de raccordement de gros de Norouestel et qu'il a décidé de réglementer les tarifs des services de réseau Internet et de réseau étendu Ethernet de détail de Norouestel dans les collectivités desservies par voie terrestre.
	Politique sur les services de gros	En octobre 2013, le CRTC a lancé une consultation publique (2013-551) sur la Politique sur les services de gros. En avril 2014, une première ronde de commentaires et de demandes de renseignements supplémentaires a été reçue. Une deuxième ronde de commentaires et de demandes de renseignements supplémentaires des parties sera entamée en vue d'une audience publique en 2014-2015.
	Accord type d'accès municipal	Dans une décision (2013-618) publiée en novembre 2013, le CRTC a approuvé les recommandations consensuelles formulées sur l'accord type d'accès municipal (AAM) et a déclaré que les points du rapport ne faisant pas l'objet d'un consensus doivent être négociés entre l'entreprise et la municipalité. Les municipalités et les entreprises canadiennes peuvent utiliser l'AAM type comme document de référence non contraignant pour faciliter les négociations concernant l'installation d'infrastructures de télécommunications. En simplifiant le processus de négociation et en réduisant le nombre de différends, l'AAM type réduira le temps nécessaire aux municipalités et aux entreprises pour conclure un AAM, favorisant ainsi la prestation de services de télécommunications concurrentiels.
	Évaluation des services à large bande	Le CRTC a organisé un atelier en avril 2013 avec un fournisseur d'évaluation des services à large bande et d'importants fournisseurs de services Internet pour discuter d'un projet national et pour définir les questions et les paramètres connexes. La première phase d'une campagne d'évaluation des services à large bande auprès des abonnés canadiens débutera en 2014 en collaboration avec certains des principaux fournisseurs de services Internet.
	Téléphones payants	En juillet 2013, des consultations publiques (2013-337 et 2013-338) ont été menées pour commencer une collecte de données relatives au rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications et pour évaluer un gel provisoire concernant le retrait des derniers téléphones payants dans une collectivité. Une décision (2013-708) sur le gel provisoire a été publiée en décembre 2013. La procédure de collecte de données sera mise au point et une procédure définitive sera appliquée, au besoin.
	Accessibilité des combinés sans fil mobiles	Un rapport a été commandé en 2013-2014 pour examiner l'état et l'accessibilité des combinés sans fil mobiles au Canada. En 2014-2015, le CRTC examinera les résultats pour déterminer la mesure réglementaire appropriée, le cas échéant.

	Service de relais vidéo	En mars 2013, une consultation publique (2013-155) a été lancée, suivie par une audience publique en octobre 2013. En avril 2014, la décision sur le service de relais vidéo a été publiée et des procédures de suivi ont été entamées.
Protéger		
	Enquête sur les services 9-1-1	L'enquêteur a terminé son rapport, lequel a été publié au même moment que le lancement d'une consultation publique (2013-549) en octobre 2013. L'avis sollicitait des commentaires sur le rapport d'enquête sur les services 9-1-1 et sur les priorités des services 9-1-1. Des améliorations aux services 9-1-1 assureront aux Canadiens des services d'intervention d'urgence plus évolués qui ont notamment des délais de réponse plus rapides et des services d'urgence plus immédiats et plus ciblés, qu'il s'agisse de mesures médicales ou d'autres mesures pour sauver des vies.
	Mise en œuvre du service 9-1-1 évolué	La fonction de mise à jour de la localisation en cours d'appel a été mise en œuvre par tous les fournisseurs. Cette fonction permet aux centres d'appels de la sécurité publique prenant en charge cette fonction de demander une mise à jour de l'emplacement de l'appelant au service 9-1-1 lorsque cette personne est en déplacement ou a changé d'endroit. Cette fonction devrait améliorer l'efficacité du service 9-1-1 canadien et aidera les téléphonistes à localiser avec plus de précision les appelants afin que les services d'urgence puissent intervenir plus rapidement. En outre, les entreprises de services sans fil ont finalisé la mise en œuvre de la fonction de messages texte au service 9-1-1. Cette fonction permettra aux Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de communiquer avec les centres d'appels 9-1-1 par message texte dans les régions où les gouvernements municipaux et provinciaux auront effectué les changements nécessaires à leurs centres d'appels 9-1-1.
	Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles)	Le CRTC a mené une consultation publique (2013-140) pour examiner les Règles. Il a publié une politique réglementaire (2014-155).
	Administration et exécution des Règles sur les télécommunications non sollicitées et de la *Loi canadienne anti-pourriel*	Le CRTC a envoyé 51 lettres de conformité, 7 avis de violation et 28 procès-verbaux de violation totalisant 1 028 400,00 $. Ces mesures d'application de la loi ont contribué à faire connaître et à faire respecter les Règles sur les télécommunications non sollicitées.
	Conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) et à la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP)	Un plan de sensibilisation a été élaboré et mis en œuvre relativement à la LCAP et aux Règles. Le CRTC a tenu des séances d'information et de sensibilisation dans l'ensemble du pays, notamment à Halifax, à Montréal, à Québec, à Toronto, à Edmonton, à Calgary et à Vancouver, et a rencontré plus de 1 250 organisations.
	Inscription permanente des numéros	Un processus de consultation publique (2013-527) a été entrepris pour évaluer la légitimité de rendre permanente l'inscription du numéro de télécommunications des consommateurs sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et, ainsi, de libérer le consommateur du fardeau de se réinscrire après six ans. Le CRTC publiera sa décision en 2014-2015.
	Code sur les services sans fil	La décision relative au Code sur les services sans fil (2013-271) a été publiée en mai 2013 et est entrée en vigueur en décembre 2013. Le CRTC élaborera un cadre de conformité pour surveiller les situations de non-conformité et les régler.

	Intensité sonore des messages publicitaires	En 2013-2014, le CRTC a aidé l'industrie à mettre en œuvre des solutions techniques pour l'aider à se conformer aux restrictions sur l'intensité sonore des messages publicitaires télévisés. Le CRTC continue de surveiller le nombre de plaintes à cet égard et prend des mesures pour assurer le respect et l'application de ses décisions.
	Vols d'appareils mobiles sans fil	L'Association canadienne des télécommunications sans fil a publié son rapport annuel sur cet enjeu. Les renseignements qu'il contient, de même qu'un lien vers la campagne de service public lancée pour protéger les consommateurs (www.protegezvosdonnees.ca), ont été publiés sur le site Web du CRTC.
	Activités de sensibilisation auprès des consommateurs	Des activités de sensibilisation auprès des consommateurs ont été menées à l'échelle du CRTC. Ces activités étaient ciblées et se poursuivront en fonction de chaque dossier.
	Alertes d'urgence	En février 2014, des propositions de modifications à l'égard de divers règlements (2014-85) ont été publiées afin de solliciter des commentaires en ce qui concerne la participation de l'industrie de la radiodiffusion au système national de messages d'alerte en cas d'urgence.
Excellence en matière de gestion		
	Systèmes financiers	Des systèmes de contrôle interne efficaces fondés sur les risques au sein du CRTC sont adéquatement maintenus, suivis et évalués, avec des mesures correctives apportées en temps opportun lorsque des problèmes sont relevés, comme le démontre la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers du ministère.
	Plan d'investissement	Le plan d'investissement de 2013-2014 à 2017-2018 du CRTC a été approuvé par le président du CRTC puis envoyé au Secrétariat du Conseil du Trésor en juin 2013.
	Examen organisationnel de l'efficacité	En 2013-2014, le CRTC a continué à définir et à mettre en œuvre des mesures qui ont contribué à diminuer ses coûts de fonctionnement annuels. Le CRTC a atteint son objectif de réduire ses dépenses en 2013-2014; il a dépensé au moins 5 % de moins que les niveaux de dépenses autorisés prévus par le Parlement dans le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 2013-2014.
	Valeurs et éthique	Les employés du CRTC ont suivi une formation en matière de respect en milieu de travail et de valeurs et d'éthique. En outre, un champion des valeurs et de l'éthique du CRTC a été nommé, le site intranet du CRTC a été mis à jour pour informer les employés de leurs rôles et responsabilités en matière de valeurs et d'éthique et des activités de sensibilisation ont été menées auprès de l'ensemble des employés du CRTC. Toutes les initiatives du CRTC en matière de valeurs et d'éthique faisaient référence au Code de valeurs et d'éthique du secteur public du Secrétariat du Conseil du Trésor.
	Plan stratégique de GI-TI	Les éléments suivants du plan stratégique de GI-TI ont été réalisés en 2013-2014 : le remplacement du réseau de stockage permettant d'assurer une composante de stockage robuste compatible avec les systèmes du CRTC; la mise en œuvre d'un soutien multi-plateformes pour la diffusion en continu des audiences publiques; des améliorations au métabalisage et à la tenue à jour des meilleurs résultats sur le site Web du CRTC; la création d'un comité exécutif de surveillance et des mises à niveau du système de gestion des documents du CRTC.
	Sécurité et continuité des opérations	En 2013-2014, le CRTC a mis à jour son plan de continuité des opérations et son plan de reprise après sinistre, accru la sécurité physique du Centre de notification des pourriels, procédé à la détermination de ses risques pour la sécurité et réalisé des évaluations de sécurité des bureaux régionaux et des audiences.
	Perfectionnement des employés	Un programme de perfectionnement en leadership et une formation sur la réflexion stratégique sont offerts aux employés. Un cours de formation sur l'innovation et la

		créativité a été élaboré puis offert en partenariat avec l'École de la fonction publique du Canada. Un programme de stages pour les Inuits a été lancé.
	Surveillance de l'industrie et rapports	En réponse aux commentaires des lecteurs, le Rapport de surveillance des communications de 2013 a été rédigé dans un langage plus clair, et comportait notamment des données, nouvelles ou converties, sur les recettes des téléphones payants et des services de télécommunications de gros.
	Présence numérique du CRTC	Le CRTC a apporté de nombreuses améliorations à sa présence numérique, notamment en introduisant une nouvelle architecture de l'information pour le site Web du CRTC et en rendant son site Web accessible avant le délai de juillet 2013 imposé par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Le CRTC a également accru ses activités sur les plateformes de médias sociaux et du Web 2.0, archivé 11 000 pages Web, créé des pages d'accueil plus conviviales pour les appareils mobiles, élaboré un nouveau fil RSS pour les publications quotidiennes et modifié son formulaire d'intervention pour les audiences publiques.
	Fonction de vérification de la conformité	Le CRTC a procédé à un examen exhaustif du processus de vérification des contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion à la programmation canadienne, lequel a mené à l'adoption d'une méthode de vérification fondée sur l'échantillonnage et la fréquence en vue de vérifier la conformité de manière continue.
	Optique du consommateur	L'outil d'analyse intitulé Optique du consommateur a été introduit en mai 2013 afin de pouvoir évaluer et prendre en compte l'incidence des décisions du CRTC sur les consommateurs. En 2014-2015, cet outil d'analyse sera examiné.
	Planification stratégique	Le CRTC a terminé l'élaboration de ses nouveaux outils et processus de planification et s'apprête à mettre en œuvre un cycle de planification organisationnel normalisé.
	Activités internationales	En 2013-2014, le CRTC a participé aux travaux du Comité de la politique à l'égard des consommateurs et du Groupe de travail sur les politiques d'infrastructure et de services de communication de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). Dans le cadre des efforts déployés pour diminuer les pratiques abusives du commerce électronique et les menaces connexes, le CRTC a participé à l'atelier du Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group (M3AAWG) et au lancement du groupe d'intérêt spécial Voice and Telephony Anti-Abuse (San Francisco, février 2014).

CRÉER		
Priorité du CRTC • **Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion**		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Consultation publique sur la télévision[1] Pour donner suite à *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens* et à *Parlons télé : Faites votre choix!*, activités lancées en 2013-2014, le CRTC passera à la prochaine phase de l'initiative. Dans cette phase, le CRTC lancera un processus officiel d'examen de politique et tiendra une audience publique. Tout au long du processus d'examen, le CRTC continuera de solliciter la participation des Canadiens à l'élaboration d'un cadre de réglementation pour l'avenir de la télévision au Canada. Le CRTC publiera ensuite ses décisions en matière de politiques décrivant un cadre réglementaire renouvelé pour la télévision canadienne et commencera la mise en œuvre de ce cadre. Le CRTC répondra également à la demande du gouvernement du Canada en vertu de l'article 15 concernant le dégroupement des chaînes de télévision pour le 30 avril 2014.	**Consultation publique sur la télévision** Le CRTC poursuivra la mise en œuvre du cadre renouvelé. Il évaluera le besoin d'instances de suivi et lancera ces instances pour régler les problèmes qui se présentent pendant la phase de mise en œuvre, au besoin. Le CRTC rédigera également de nouveaux règlements ainsi que de nouvelles ordonnances d'exemption et conditions de licence, au besoin.	**Consultation publique sur la télévision** Le CRTC assurera une surveillance pour évaluer l'efficacité du cadre renouvelé.
Politique sur la radio commerciale Le CRTC achèvera son examen de la politique sur la radio commerciale, dans le but de simplifier le cadre réglementaire relatif à la radio commerciale et de le rendre plus efficace et facile à administrer.	**Politique sur la radio commerciale** Le CRTC mettra en œuvre les éléments révisés de la politique (c.-à-d. que le CRTC adoptera de nouveaux processus en ce qui a trait aux dossiers de radio commerciale).	**Politique sur la radio commerciale** Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité.

[1] Les initiatives énoncées dans le plan triennal 2013-2016 qui seront examinées dans le cadre de la consultation publique sur la télévision comprennent : la politique relative à la protection des genres, les services spécialisés de catégorie « A » et la politique sur la radiodiffusion à caractère ethnique.

CRÉER Priorité du CRTC • Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
L'examen pourrait inclure un suivi du processus de révision de l'administration de la politique sur le développement du contenu canadien, une discussion sur le déploiement d'une technologie numérique terrestre ainsi qu'une étude de sanctions alternatives qui pourraient être imposées au lieu de renouvellements sur une période écourtée.	Le CRTC évaluera le besoin d'instances de suivi au sujet de la radio numérique.	
	Politique sur la diversité culturelle Cette politique vise à s'assurer que le système de radiodiffusion canadien, par sa programmation et les possibilités d'emploi, répond aux besoins et aux intérêts de tous les Canadiens et reflète leur situation et leurs aspirations, tout en célébrant et en reconnaissant la diversité de la société canadienne. Dans le contexte des résultats de l'instance *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens*, le CRTC reprendra l'élaboration de la phase de recherche et l'examen des plans et rapports sur la diversité culturelle présentés par les radiodiffuseurs.	**Politique sur la diversité culturelle** À la suite de l'étape de la recherche interne, le CRTC pourrait entamer une collecte de données publique.
Attribution de licences de radio ethnique À la suite de la recherche sur les marchés, le CRTC entreprendra un examen ciblé de sa politique ethnique en se concentrant sur les services de radio afin de tenir compte des circonstances particulières de ce média. Une politique révisée spécialement conçue pour les services de radio en direct anticipera et permettra les changements dans la programmation des services sous licence afin de réagir aux changements dans la dynamique en évolution des communautés ethniques du Canada.	**Attribution de licences de radio ethnique** Le CRTC publiera sa décision dans une politique révisée et commencera la mise en œuvre.	

CRÉER Priorité du CRTC • Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
		Politique sur la radio autochtone Le CRTC entreprendra un examen ciblé de la politique existante, qui touche la radio et la télévision desservant les peuples autochtones. L'examen portera principalement sur les éléments d'un cadre réglementaire efficace, pertinent et adapté aux réalités des radios desservant les peuples autochtones.
Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale Le CRTC rendra une décision au sujet des modifications proposées aux dispositions de base pour des ententes de non-divulgation et aux exigences relatives à la vérification des renseignements sur les abonnés détenus par les entreprises de distribution de radiodiffusion, afin de mettre en œuvre des politiques réglementaires de radiodiffusion (2013-578 et 2013-585).		
Politique sur les avantages tangibles/valeur de la transaction Le CRTC rendra une décision et mettra en œuvre la nouvelle méthodologie et le nouveau processus pour déterminer les avantages tangibles et la valeur de la transaction. Le CRTC vise à simplifier et à clarifier ainsi qu'à fournir des directives supplémentaires, afin que les avantages proposés par les demandeurs qui sollicitent l'approbation de changements de propriété se traduisent par des améliorations mesurables pour les communautés desservies par les entreprises de radiodiffusion et pour le système canadien de radiodiffusion.	**Politique sur les avantages tangibles/valeur de la transaction** Le CRTC surveillera et évaluera l'efficacité des modifications apportées à la méthodologie en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs énoncés.	

CRÉER		
Priorité du CRTC • **Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion**		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
	Renouvellement des licences de télévision de langue française Le CRTC lancera un processus afin d'examiner les demandes de renouvellement des licences de télévision de langue française détenues par Québecor Média Inc. et Remstar Diffusion. Ce processus sera l'occasion de déterminer si les titulaires s'acquittent de leurs obligations réglementaires, s'ils fournissent de la programmation qui répond aux intérêts des Canadiens et s'ils contribuent de façon appropriée à la création et à la diffusion de contenu canadien.	
Renouvellement des licences de télévision de Rogers Le CRTC lancera un processus de renouvellement des licences des services de télévision de Rogers (stations Citytv à Winnipeg, à Calgary, à Edmonton, à Vancouver, à Montréal et en Saskatchewan) et des chaînes spécialisées (The Biography Channel, G4Tech, Outdoor Life et Sportsnet) pour s'assurer que Rogers fournit une programmation qui répond aux intérêts des Canadiens et contribue de manière appropriée à la production de contenu canadien.		
	Politique relative à la télévision communautaire Le CRTC évaluera l'efficacité continue de la politique sur la télévision communautaire.	
	Renouvellement des licences des groupes de télévision de langue anglaise (Bell, Shaw, Corus) Le CRTC lancera un processus visant le renouvellement des licences de Bell, de Shaw et de Corus. Ce processus permettra de déterminer si les groupes de télévision de langue	**Renouvellement des licences pour les groupes de télévision de langue anglaise** Le CRTC achèvera son processus et rendra ses décisions relatives au renouvellement de licences.

CRÉER Priorité du CRTC • Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
	anglaise se sont acquittés de leurs obligations réglementaires énoncées dans leurs licences accordées en 2011.	
Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la *Loi sur les langues officielles* Le CRTC poursuivra son travail avec le groupe de discussion CRTC-Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM), lequel est un forum d'échanges, de communication et de collaboration en vue de maximiser sa participation aux processus publics du CRTC. Le CRTC tiendra également deux rencontres du groupe de discussion CRTC-CLOSM.	**Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la *Loi sur les langues officielles*** Le CRTC tiendra deux rencontres du groupe de discussion CRTC-CLOSM. De plus, le Conseil rédigera et présentera le plan d'action axé sur les résultats – Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* 2015-2018.	**Obligations en vertu de l'article 41, partie VII, de la *Loi sur les langues officielles*** Le CRTC tiendra deux rencontres du groupe de discussion CRTC-CLOSM.

BRANCHER Priorité du CRTC • Améliorer l'accès à des services de communications évolués et concurrentiels		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Cadre de réglementation et plan de modernisation de Norouestel Le CRTC mettra en œuvre un nouveau cadre réglementaire pour Norouestel. Il surveillera également la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.	**Plan de modernisation de Norouestel** Le CRTC surveillera la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.	**Plan de modernisation de Norouestel** Le CRTC surveillera la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel.
Services de gros et politiques connexes[2] Le CRTC examinera, dans le cadre d'une audience publique, les services filaires de gros (y compris les installations de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné) et les politiques connexes. Le principal objectif de cet examen sera de s'assurer que le cadre des services de gros, dans les secteurs où il est requis, favorise le développement d'un marché canadien des télécommunications concurrentiel tout en cherchant l'équilibre avec les incitatifs à investir dans des réseaux novateurs.	**Services de gros et politiques connexes** Le CRTC mettra en place de nouvelles mesures, le cas échéant, à la suite de son examen des services de gros, et amorcera des instances de suivi, au besoin.	**Services de gros et politiques connexes** Le CRTC évaluera l'efficacité du cadre des services de gros.
Services sans fil mobiles de gros Le CRTC déterminera, au moyen d'une audience publique, si une intervention réglementaire est requise pour régler les questions relatives aux services sans fil mobiles de gros.	**Services sans fil mobiles de gros** Le CRTC mettra en place de nouvelles mesures, le cas échéant, à la suite de son examen des services sans fil mobiles de gros, et amorcera des instances de suivi, au besoin.	**Services sans fil mobiles de gros** Le CRTC évaluera l'efficacité du cadre des services sans fil mobiles de gros.
Enquête sur le transport par satellite Le CRTC lancera une enquête pour examiner le transport par satellite utilisé pour offrir des services de télécommunications au Canada. À la suite du rapport, le CRTC amorcera les instances de suivi requises.		

[2] L'activité décrite comme « Nouveaux services d'accès haute vitesse de gros » dans le plan de 2013 a été intégrée dans cette activité.

Plan triennal du CRTC 2014-2017

BRANCHER Priorité du CRTC • Améliorer l'accès à des services de communications évolués et concurrentiels		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
	Qualité du service aux concurrents Le CRTC procédera à un examen des indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents et du plan de rabais tarifaire afin d'en assurer la conformité avec le cadre général des services de gros.	**Qualité du service aux concurrents** Le CRTC mettra en place les nouveaux indicateurs requis ainsi qu'un plan de réduction du tarif révisé, s'il y a lieu, et lancera les instances de suivi requises.
Services de télécommunication de base[3] Le CRTC lancera un examen exhaustif pour déterminer de quels services (p. ex. voix et large bande) tous les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique et pour déterminer si des changements doivent être apportés au régime de subventions et au mécanisme national de contributions.	**Services de télécommunication de base** Le CRTC réalisera un examen exhaustif lors d'une audience publique pour déterminer de quels services (p. ex. voix et large bande) tous les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique et pour déterminer si des changements doivent être apportés au régime de subventions et au mécanisme national de contributions.	**Services de télécommunication de base** Le CRTC mettra en place de nouvelles mesures, s'il y a lieu, après l'examen.
	Ressources de numérotation Le CRTC procédera à l'examen du système canadien de numérotation téléphonique afin d'assurer que les fournisseurs de services ont toujours accès aux ressources de numérotation nécessaires pour bien servir les Canadiens, et de veiller à l'utilisation efficace de ces ressources.	**Ressources de numérotation** Le CRTC mettra en place de nouvelles mesures réglementaires, s'il y a lieu, à la suite de l'examen.
		Interconnexion de réseaux téléphoniques par protocole Internet (IP) Le CRTC examinera l'état de l'interconnexion de réseaux téléphoniques IP entre les opérateurs de réseaux pour appuyer la création de réseaux de prochaine génération.

[3] Cette activité était appelée « Objectif du service de base élargi » dans le plan triennal de 2013.

BRANCHER Priorité du CRTC • Améliorer l'accès à des services de communications évolués et concurrentiels		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Mesure du rendement de la large bande En collaboration avec des partenaires, le CRTC lancera un programme national de mesure du rendement de la large bande pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un portrait informé de l'état du rendement de la large bande au Canada. Ces conclusions aideront à mieux comprendre toute limite à la prestation de services novateurs aux Canadiens.	**Mesure du rendement de la large bande** Le CRTC élargira la portée du programme de mesure, au besoin, pour qu'il comprenne les technologies récentes, comme les communications par satellite et sans fil, qu'utilisent certains fournisseurs de services Internet pour desservir les régions rurales et éloignées, les fournisseurs de services Internet secondaires (les concurrents utilisant des services de gros) ainsi que les fournisseurs de services Internet par satellite et sans fil fixes. Le CRTC publiera les résultats des essais de l'exercice précédent.	**Mesure du rendement de la large bande** Le CRTC continuera d'augmenter la participation au programme de mesure et d'améliorer les technologies de ce dernier, au besoin. Il examinera également des options relatives à de prochaines phases de mise à l'essai (p. ex. services sans fil à large bande) en collaboration avec les entreprises de services sans fil. Le CRTC publiera les résultats des essais de l'exercice précédent.
Téléphones payants Les résultats de la collecte de données initiée par un avis de consultation (2012-337) pour recueillir des renseignements sur le rôle actuel des téléphones payants dans le système de communication canadien, notamment dans quelle mesure les Canadiens dépendent de ces appareils et les effets, s'il y a lieu, du retrait des téléphones payants et des hausses tarifaires potentielles sur les Canadiens, seront transmis et un processus de suivi sera entrepris, au besoin.	**Téléphones payants** Le CRTC achèvera tout processus de suivi et en surveillera la mise en œuvre.	
Frais relatifs à la facture papier Le CRTC publiera les résultats d'une collecte de données et une décision concernant la pratique de facturation de frais pour recevoir une facture papier adoptée par quelques fournisseurs de services de télécommunication.		

BRANCHER Priorité du CRTC • Améliorer l'accès à des services de communications évolués et concurrentiels		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Accessibilité des combinés sans fil mobiles Le CRTC examinera les renseignements fournis par l'industrie ainsi que les recherches externes au sujet de la possibilité, pour les consommateurs handicapés, d'accéder à des combinés sans fil mobiles. La nécessité d'établir un cadre officiel sera envisagée, et des consultations pourraient être tenues. Un processus public pourrait suivre.	**Accessibilité des combinés sans fil mobiles** Le CRTC lancera un processus visant à modifier les exigences actuelles ou à élaborer un nouveau cadre réglementaire, au besoin.	
Services de relais vidéo Le CRTC mettra en place l'offre de services de relais vidéo afin de permettre aux Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et qui utilisent le langage des signes de communiquer avec des utilisateurs de services téléphoniques vocaux grâce à un agent de relais. Un processus public concernant les détails du fonctionnement et de l'administration sera tenu.	**Services de relais vidéo** Le CRTC offrira une supervision de l'administration des services de relais vidéo et surveillera les contributions à ces services par l'intermédiaire du Fonds de contribution national.	**Services de relais vidéo** Le CRTC continuera de surveiller tous les aspects des services de relais vidéo.
	Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) Pour donner suite à l'exigence voulant que les fournisseurs de services de télécommunications participent au CPRST, qui prendra fin en décembre 2015, le CRTC examinera le mandat et le fonctionnement du CPRST.	**Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)** Le CRTC surveillera la mise en application des décisions prises.
Pratiques de facturation des données sans fil mobiles Le CRTC déterminera s'il existe une préférence indue dans les pratiques de facturation de certains fournisseurs de services sans fil mobiles en ce qui a trait à l'offre de services de télédiffusion mobile à leurs clients.		

PROTÉGER Priorité du CRTC • Améliorer la sécurité des Canadiens au sein du système de communication		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Amélioration des services 9-1-1 Le CRTC présentera un rapport au sujet des conclusions de la consultation publique sur des questions relatives aux services d'urgence 9-1-1. De plus, le CRTC déterminera des initiatives visant l'amélioration des services 9-1-1 existants dans l'ensemble du Canada, comme une précision accrue de la localisation des personnes appelant d'un téléphone mobile en cas d'urgence, établira l'ordre de priorité de ces initiatives et amorcera leur mise en œuvre. Ces mesures feront en sorte que plus de Canadiens auront un accès efficace aux services 9-1-1.	**Amélioration des services 9-1-1** Le CRTC continuera de mettre en place des initiatives pour améliorer les services 9-1-1 existants au Canada. Le CRTC amorcera également un examen exhaustif de la prochaine génération de services 9-1-1 au Canada et explorera d'autres moyens par lesquels les Canadiens pourraient demander et recevoir de l'aide en cas d'urgence, comme les messages texte, les vidéos et les images.	**Cadre de réglementation applicable aux services 9-1-1 de prochaine génération** Le CRTC entreprendra un examen approfondi, lors d'une audience publique, des services 9-1-1 de prochaine génération au Canada. Ce processus aura pour résultat la création d'un cadre politique et réglementaire des services 9-1-1 de prochaine génération qui répond aux besoins en évolution des Canadiens en matière de sécurité publique.
Alertes d'urgence Le CRTC mettra en place des règlements et mettra à jour les ordonnances d'exemption et les conditions de licence pour exiger la participation de l'industrie de la radiodiffusion au système d'alertes d'urgence. Le CRTC surveillera la participation de l'industrie de la radiodiffusion et, au besoin, prendra des mesures coercitives. Le CRTC participera à l'élaboration de normes techniques pour permettre aux Canadiens de recevoir des messages d'urgence sur leurs appareils mobiles en fonction de leur emplacement. Ces mesures contribueront à veiller à ce que les Canadiens reçoivent en temps opportun des avertissements de dangers imminents pour la vie et les biens.	**Alertes d'urgence** Le CRTC surveillera la participation des industries de la radiodiffusion et des télécommunications au système d'alertes d'urgence et pourrait prendre d'autres mesures, au besoin, pour assurer la participation.	**Alertes d'urgence** Le CRTC surveillera la participation au système d'alertes d'urgence ainsi que les développements dans la technologie.

PROTÉGER Priorité du CRTC • Améliorer la sécurité des Canadiens au sein du système de communication		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
***Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) – Conformité et sensibilisation** Le Centre de notification des pourriels deviendra opérationnel.		
Règles sur les télécommunications non sollicitées Le CRTC mettra en œuvre sa décision concernant les Règles sur les télécommunications non sollicitées. Le CRTC communiquera également au sujet des résultats et des incidences de la décision pour l'industrie et les Canadiens.		
Inscription permanente des numéros Le CRTC mettra en œuvre sa décision concernant l'inscription permanente des numéros. Le CRTC fera part des résultats et des conséquences de cette décision pour l'industrie et les Canadiens.	**Inscription permanente des numéros** Le CRTC poursuivra sa sensibilisation continue pour informer les Canadiens.	
Code sur les services sans fil Le CRTC créera un cadre de conformité qui permettra, entre autres, de relever les cas de non-conformité systématique en surveillant les tendances dans les plaintes, et il agira en conséquence à l'aide des pouvoirs et outils d'application dont il dispose.	**Code sur les services sans fil** Le CRTC préparera un examen de l'efficacité continue du Code, notamment pour évaluer ses répercussions sur le marché et cerner toute lacune potentielle.	**Code sur les services sans fil** Le CRTC examinera le Code sur les services sans fil dans le cadre d'un processus public et assurera la conformité continue au Code.
Mystification de l'identification de l'appelant Le CRTC travaillera avec des partenaires internationaux et de l'industrie pour relever des options permettant de réduire la mystification de l'identification de l'appelant.	**Mystification de l'identification de l'appelant** Le CRTC travaillera avec des partenaires internationaux et de l'industrie pour mettre en œuvre des options permettant de réduire la mystification de l'identification de l'appelant.	**Mystification de l'identification de l'appelant** Le CRTC continuera de travailler avec des partenaires internationaux et de l'industrie pour mettre en œuvre des options permettant de réduire la mystification de l'identification de l'appelant.

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE GESTION **Priorité du CRTC** • **Mise sur pied d'une organisation à rendement élevé**		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Systèmes financiers Le CRTC élaborera un plan d'action de gestion pour répondre aux recommandations cernées dans un examen externe concernant le système de contrôle interne du CRTC.	**Systèmes financiers** Le CRTC déterminera et mettra en place une stratégie fondée sur les risques pour surveiller les exigences de la *Politique sur le contrôle interne* et continuer de les respecter.	**Systèmes financiers** Le CRTC appuiera la mise en œuvre continue d'une stratégie axée sur les risques pour surveiller les exigences de la *Politique sur le contrôle interne* et continuer de les respecter.
Plan d'investissement Le CRTC mettra à jour son plan d'investissement pour 2014-2015 à 2018-2019.	**Plan d'investissement** Le CRTC mettra à jour son plan d'investissement pour 2015-2016 à 2019-2020.	**Plan d'investissement** Le CRTC mettra à jour son plan d'investissement pour 2016-2017 à 2020-2021.
Examen organisationnel Le CRTC définira et mettra en œuvre des mesures qui contribueront à réduire les coûts de fonctionnement annuels d'au moins 5 % d'ici 2015 et il évaluera les occasions de réinvestir ou de réattribuer des sommes pour son fonctionnement au besoin.	**Examen organisationnel** Le CRTC mettra en œuvre des mesures proposées dans le cadre de l'examen.	**Examen organisationnel** Le CRTC mettra en œuvre des mesures proposées dans le cadre de l'examen.
Valeurs et éthique Le CRTC examinera les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014 et mettra à jour son programme axé sur les valeurs et l'éthique ainsi que son code de conduite. De plus, le CRTC mettra en œuvre et documentera un processus de gestion des divulgations d'actes répréhensibles, notamment des enquêtes à ce sujet.	**Valeurs et éthique** Le CRTC examinera et, au besoin, mettra à jour son code de conduite.	**Valeurs et éthique** Le CRTC examinera et, au besoin, mettra à jour son code de conduite.
Plan stratégique de GI-TI Le CRTC mettra à jour le plan stratégique de GI-TI annuellement.	**Plan stratégique de GI-TI** Le CRTC mettra à jour le plan stratégique de GI-TI annuellement.	**Plan stratégique de GI-TI** Le CRTC mettra à jour le plan stratégique de GI-TI annuellement.
Sécurité et continuité des opérations Le CRTC mettra à jour les plans annuellement. De plus, le CRTC mettra en œuvre et à l'essai le plan de reprise après sinistre de la GI-TI.	**Sécurité et continuité des opérations** Le CRTC mettra à jour et à l'essai les plans annuellement.	**Sécurité et continuité des opérations** Le CRTC mettra à jour et à l'essai les plans annuellement.

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE GESTION Priorité du CRTC • Mise sur pied d'une organisation à rendement élevé		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Perfectionnement des employés Le CRTC transmettra aux employés les principes de base de l'excellence en gestion en offrant des cours sur la réflexion stratégique, la créativité et l'innovation, les valeurs et l'éthique ainsi que le respect au travail. Le CRTC mettra également en œuvre la nouvelle politique sur la gestion du rendement du Secrétariat du Conseil du Trésor.	**Perfectionnement des employés** Le CRTC examinera les objectifs stratégiques, le plan triennal, le plan des ressources humaines, le programme de gestion du rendement et les plans d'apprentissage des employés pour cerner de nouvelles exigences en matière d'apprentissage. Le CRTC examinera également les cours offerts actuellement pour s'assurer qu'ils continuent de respecter les objectifs.	**Perfectionnement des employés** Le CRTC examinera les objectifs stratégiques, le plan triennal, le plan des ressources humaines, le programme de gestion du rendement et les plans d'apprentissage des employés pour cerner de nouvelles exigences en matière d'apprentissage. Le CRTC examinera également les cours offerts actuellement pour s'assurer qu'ils continuent de respecter les objectifs.
Surveillance de l'industrie et rapports Le CRTC continuera de recueillir des données auprès des titulaires de licence et de publier des résumés financiers annuels pour la télévision traditionnelle, la télévision à la carte et les services spécialisés, ainsi que la distribution de radiodiffusion et la radio commerciale. Il poursuivra aussi la publication d'un sommaire financier global portant sur plusieurs grands groupes de radiodiffusion et explorera des options d'amélioration de la divulgation des données transmises par de grands groupes de radiodiffusion. Le CRTC continuera de publier le Rapport de surveillance des communications annuel qui renferme des données non regroupées sur les industries et les marchés des services de radiodiffusion et de télécommunications canadiens.	**Surveillance de l'industrie et rapports** Le CRTC continuera d'examiner et d'améliorer la surveillance et la production de rapports, pour s'assurer que les données sont recueillies de façon pertinente, appropriée et en temps opportun afin de continuer de répondre aux questions émergentes de l'industrie des communications.	**Surveillance de l'industrie et rapports** Le CRTC continuera d'examiner et d'améliorer la surveillance et la production de rapports, pour s'assurer que les données sont recueillies de façon pertinente, appropriée et en temps opportun afin de continuer de répondre aux questions émergentes de l'industrie des communications.
Améliorer la présence numérique du CRTC Le CRTC améliorera sa présence numérique en tirant profit de multiples plateformes numériques pour faciliter les discussions en temps réel entre le CRTC et les Canadiens au sujet de questions importantes pour ces derniers. Le CRTC mettra également à jour la structure et	**Améliorer la présence numérique du CRTC** Le CRTC continuera d'améliorer sa présence numérique et d'en tirer profit et commencera à mesurer ses efforts. Le CRTC mettra également à jour la structure et l'organisation de son site Web pour que le contenu soit présenté clairement et d'une façon qui soit accessible et utilisable par tous les	**Améliorer la présence numérique du CRTC** Le CRTC continuera d'améliorer sa présence numérique en mettant un fort accent sur la mesure de ses efforts numériques pour s'assurer que le CRTC continue de discuter avec les Canadiens et de répondre à leurs besoins en matière d'information.

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE GESTION Priorité du CRTC • Mise sur pied d'une organisation à rendement élevé		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
l'organisation de son site Web pour que le contenu soit présenté clairement et d'une façon qui soit accessible et utilisable par tous les Canadiens.	Canadiens.	
Optique du consommateur Le CRTC examinera la première année de mise en œuvre de son Optique du consommateur, un outil d'analyse utilisé pour améliorer sa capacité à comprendre les intérêts et points de vue des consommateurs et à en tenir compte dans tous les aspects de son travail. À la suite de l'examen, des modifications seront mises en œuvre, au besoin, pour maximiser l'efficacité.		
Planification stratégique Le CRTC mettra en œuvre et continuera d'améliorer des processus et des produits intégrés de planification et de production de rapports annuels axés sur les résultats.	**Planification stratégique** Le CRTC perfectionnera les processus de planification et de production de rapports et produira des extrants de grande qualité qui répondent aux besoins en évolution. Les ressources seront bien alignées avec les objectifs stratégiques de l'organisation.	**Planification stratégique** Des processus et produits améliorés de planification stratégique seront bien établis par le CRTC pour produire des extrants de grande qualité. Les ressources seront bien alignées avec les objectifs stratégiques de l'organisation.
Action d'information et collaboration Le CRTC communiquera avec d'autres ministères et organismes, des organismes non gouvernementaux et le milieu universitaire au sujet de recherches stratégiques et d'initiatives connexes, dans le but de renforcer la communication, de créer des partenariats et d'élargir la participation aux processus du CRTC. Le CRTC cherchera à augmenter la participation à ses processus par l'entremise de ses activités d'information et en misant sur ses approches en matière de participation pour offrir aux Canadiens des occasions de partager leurs points de vue.	**Action d'information et collaboration** Le CRTC travaillera avec d'autres ministères et organismes, des organismes non gouvernementaux et le milieu universitaire à des recherches stratégiques et des initiatives connexes.	**Action d'information et collaboration** Le CRTC continuera de travailler avec d'autres ministères et organismes, des organismes non gouvernementaux et le milieu universitaire à des recherches stratégiques et des initiatives connexes.

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE GESTION		
Priorité du CRTC • **Mise sur pied d'une organisation à rendement élevé**		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
Activités internationales Le CRTC continuera de collaborer étroitement avec ses homologues canadiens et avec des organismes internationaux responsables de l'application de la loi; participera à des groupes de travail ainsi qu'à des activités de recherche menées par l'Union internationale des télécommunications, l'Organisation de coopération et de développement économiques et l'Institut international des communications; et continuera de former des partenariats stratégiques au Canada et à l'échelle internationale.		